

**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. FULLMOON  
EXPRESS TOUR AND TRAVEL**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Manajemen.**



**Oleh :**

**ERTIKA GRISMARTANTI**  
**0612010027**

**FAKULTAS ILMU EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2010**

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum,

Segala Puji syukur Allah SWT, atas hikmat dan rahmatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “ **ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. FULLMOON EXPRESS TOUR AND TRAVEL**“. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan selesainya penulisan Skripsi ini, penulis sangat berterima kasih atas segala bantuan dan fasilitas dari berbagai pihak yang diberikan kepada penulis guna mendukung penyelesaian Skripsi ini. Maka dikesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar - besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto. Mp selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional“Veteran” Jawa Timur Surabaya.
2. Bapak DR. Dhani Ichsanuddin Nur, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional"Veteran" Jawa Timur Surabaya.
3. Bapak Drs. Muhadjir Anwar, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonmi Universitas Pembangunan Nasional"Veteran" Jawa Timur Surabaya.
4. Ibu Dra. Ec. Dwi Widajati, MM, selaku dosen pembimbing yang dengan sabar telah meluangkan waktu dan tenaganya dalam memberikan bimbingan, saran, petunjuk, dan koreksi yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap tenaga pengajar, karyawan terutama Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Surabaya.

6. Terima kasih kepada Papa dan Mama yang telah memberikan banyak dukungan dan doa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Terima kasih kepada Tri Angga Janata yang telah memberikan dukungan dan doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Terima kasih kepada teman-teman, khususnya Puspita Ringga yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada karyawan PT. Fullmoon Express Tour and Travel yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penyusunan Skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dengan segala kerendahan hati penulis memohon kepada seluruh pihak untuk memberikan kritik dan saran yang membangun agar dalam penulisan selanjutnya dapat lebih baik dan dapat lebih bermanfaat bagi yang memerlukan.

Wassalam.

Surabaya, November 2010

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>xii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori .....	10
2.2.1. Pengertian Pemasaran .....	10
2.2.2. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	11

2.2.3.	Konsep Pemasaran .....	13
2.2.4.	Bauran Pemasaran .....	15
2.3	Pemasaran Jasa.....	15
2.3.1	Pengertian Jasa .....	16
2.3.2.	Karakteristik Jasa .....	17
2.3.3.	Klasifikasi Jasa.....	19
2.3.4.	Sifat-sifat Pemasaran Jasa.....	20
2.3.5.	Macam-macam Jasa .....	22
2.4	Harga .....	23
2.4.1.	Pengertian Harga.....	23
2.4.2.	Tujuan Penetapan Harga.....	24
2.4.3.	Indikator Harga.....	26
2.5	Kualitas Layanan.....	26
2.5.1.	Pengertian Pelayanan.....	26
2.5.2.	Tujuan Pelayanan.....	27
2.5.3.	Proses Pelayanan.....	28
2.5.4.	Indikator Kualitas Pelayanan.....	30
2.6	Kepuasan Pelanggan.....	32
2.6.1.	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	32

2.7	Pengaruh Antar Variabel.....	34
2.7.1.	Pengaruh harga dengan kepuasan konsumen.....	34
2.7.2.	Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen.....	36
2.7	Hipotesis.....	39

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	40
3.1.1.	Definisi Operasional .....	40
3.1.2.	Pengukuran Variabel .....	45
3.2.	Populasi dan Penentuan Sampel .....	46
3.2.1.	Populasi .....	46
3.2.2.	Sampel .....	46
3.3.	Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.3.1.	Jenis Data .....	48
3.3.2.	Sumber Data .....	48
3.3.3.	Pengumpulan Data .....	48
3.4.	Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	48
3.4.1.	Teknik Analisis SEM .....	48
3.4.2.	Pengujian Hipotesis .....	53

<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian .....	57
4.1.1. Analisis Karakteristik Responden.....	57
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian .....	59
4.2.1. Deskripsi Variabel Harga.....	59
4.2.2. Deskripsi Variabel Pelayanan.....	61
4.2.3. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	66
4.3. Deskripsi Hasil Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	67
4.3.1. Evaluasi dan Outlier.....	67
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	68
4.3.3. Uji Validitas.....	70
4.3.4. Uji Construct Reliability dan Variance Extrated.....	71
4.3.5. Uji Normalitas.....	72
4.3.6. Analisis Model One-Step Approach to SEM.....	74
4.3.7. Uji Kausalitas.....	77
4.3.8. Analisis Undimensi First Order.....	78
4.3.9. Analisis Hipotesis Unidimensi Second Order.....	78
4.4. Pembahasan.....	78

4.4.1.	Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada	
	PT. Fullmoon Expres Tour and Travel.....	79
4.4.2.	Pengaruh harga terhadap kepuasana konsumen pada	
	PT. Fullmoon Express Tour and Travel.....	79
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
5.1.	Kesimpulan .....	81
5.2.	Saran .....	81

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	:	Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4.2.	:	Karateristik Responden Berdasar Umur.....	58
Tabel 4.3.	:	Karateristik Responden Berdasar Fekuensi Pembelian.....	59
Tabel 4.4.	:	Hasil Jawaban Responden Untuk Pernyataan Variabel Harga (X1).....	60
Tabel 4.5.	:	Hasil Jawaban Responden Untuk Pernyataan Variabel Tangibles (X2.1).....	61
Tabel 4.6.	:	Hasil Jawaban Responden Untuk Pernyataan Variabel Reability (X2.2).....	62
Tabel 4.7.	:	Hasil Jawaban Responden Untuk Pernyataan Variabel Resposiveness (X2.3).....	63
Tabel 4.8.	:	Hasil Jawaban Responden Untuk Pernyataan Variabel Assurance (X2.4).....	64
Tabel 4.9.	:	Hasil Jawaban Responden Untuk Pernyataan Variabel Empathy (X2.5).....	65
Tabel 4.10.	:	Hasil Jawaban Responden Untuk Pernyataan Variabel Kepuasan Pelanggan.....	66

Tabel 4.11.	:	Uji Outliers Multivariate.....	68
Tabel 4.12.	:	Uji Reliability Consistency Internal.....	69
Tabel 4.13.	:	Uji Validitas.....	70
Tabel 4.14.	:	Uji Construct Reliability dan Variance Extracted.....	71
Tabel 4.15.	:	Uji Normalitas.....	73
Tabel 4.16.	:	Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices.....	75
Tabel 4.17.	:	Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indice.....	76
Tabel 4.18.	:	Hasil Uji Kausalitas.....	77
Tabel 4.19.	:	Unidimensi First Order.....	78
Tabel 4.20.	:	Unidimensi Second Order.....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. :	Model Pengukuran dan Struktural <i>One Step Approach</i>	
	Base Model.....	74
Gambar 4.2. :	Model Pengukuran dan Struktural <i>One Step Approach</i>	
	Modifikasi.....	76

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. : Kuesioner
- Lampiran 2. : Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3. : Data Uji Outlier
- Lampiran 4. : Data Uji Reliabilitas
- Lampiran 5. : Data Uji Normalitas
- Lampiran 6. : Data Uji Hipotesis Kausalitas

# **ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. FULLMOON EXPRESS TOUR AND TRAVEL**

**Ertika Grismartanti**

## **Abstraksi**

Perkembangan teknologi transportasi saat ini yang sangat pesat membuat persaingan dalam penyediaan jasa transportasi menjadi semakin tajam dan ketat. Salah satunya adalah penyediaan jasa transportasi bagi masyarakat luas agar tercapainya kemudahan dan kepuasan masyarakat luas sebagai konsumen dalam menggunakan jasa transportasi yang sangat penting bagi kehidupan, terutama dalam era globalisasi dan teknologi yang sudah sangat maju dan berkembang. Untuk meningkatkan jumlah konsumen, perusahaan terdorong memberikan harga dan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing agar dapat berbeda dengan perusahaan lain sejenis. Dengan harga dan pelayanan yang baik maka akan memunculkan kepuasan konsumen pada PT. Fullmoon Express Tour and Travel. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan..

Penelitian ini menggunakan variabel Harga ( $X_1$ ), Kualitas Layanan ( $X_2$ ) sebagai variabel bebas dan kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) sebagai variabel terikat. Teknik pengukuran variabel dengan menggunakan skala interval, Tanggapan atau pendapat pertanyaan tersebut dinyatakan dengan memberikan skor yang berada pada rentang nilai 1 sampai dengan 7 pada masing-masing skala. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pada PT. Fullmoon Express Tour and Travel. Sampel yang diambil berjumlah 115 orang responden. Teknik pengambilan sampel ini adalah *Non Probabilistic Sampling* dengan teknik *sampling aksidental*. Data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari jawaban para responden dengan menggunakan media kuesioner. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Pengolahan data yang diperoleh dengan menggunakan analisis permodelan SEM (*Structural Equation Modelling*).

Berdasarkan hasil analisis untuk mengkaji apakah terdapat pengaruh negatif antara harga dan kepuasan pelanggan, dapat diterima sedangkan apakah terdapat pengaruh positif antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, tidak dapat diterima.

*Keywords : Harga, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.*

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang.**

Perkembangan teknologi transportasi saat ini yang sangat pesat membuat persaingan dalam penyediaan jasa transportasi menjadi sangat tajam dan ketat. Salah satunya adalah penyediaan jasa transportasi bagi masyarakat luas agar tercapainya kemudahan dan kepuasan masyarakat luas sebagai onsumen dalam menggunakan jasa transportasi yang sangat penting bagi kehidupan. Terutama dalam era globalisasi dan teknologi yang sudah sangat maju dan berkembang. Sektor transportasi memegang suatu peranan penting karena memudahkan masyarakat dalam hal menjangkau suatu tempat untuk suatu tujuan tertentu. Dengan prospek bisnis yang tidak hanya pada satu tempat atau satu wilayah tertentu saja transportasi sangatlah penting bagi seorang individual ataupun organisasi bisnis untuk mendukung kegiatan bisnisnya. Berkembangnya pola pikir masyarakat tentang peluang bisnis yang lebih kuat mendorong masyarakat untuk mencapai suatu daerah atau tempat tertentu dengan waktu yang relative singkat. Keinginan untuk berbisnis di suatu wilayah lain dan berkunjung ke daerah yang akan dikunjungi baik untuk kegiatan bisnis maupun untuk merasakan tempat-tempat yang indah dan baik untuk dikunjungi. Karena itulah sarana transportasi

mempunyai fungsi utama untuk mempermudah seseorang mengunjungi suatu daerah yang tentunya semakin singkat waktu dalam perjalanan tersebut semakin banyak pula kegiatan yang akan terjadi di wilayah tersebut.

Salah satu jasa yang mempunyai peranan besar dalam perkembangan suatu transportasi adalah jasa penerbangan. Jasa penerbangan memberikan suatu kelebihan dalam hal waktu mencapai suatu tujuan dibandingkan jasa darat maupun jasa laut. Dengan tingginya permintaan masyarakat akan penggunaan jasa penerbangan akhir-akhir ini, maka hal ini juga menumbuhkan persaingan pada perusahaan-perusahaan sejenis. Oleh sebab itu setiap perusahaan harus berusaha untuk dapat mengembangkan kemampuan, keterampilan dan pengetahuannya sehingga dapat menghadapi persaingan dan juga untuk memenuhi kebutuhan konsumen masyarakat yang semakin tinggi terhadap pemenuhan kebutuhan transportasi. Majunya sektor transportasi juga dapat membuat sebuah bisnis baru yang muncul yaitu travel, dalam arti sebagai agen-agen dari kerjasama dengan pihak penyedia jasa transportasi penerbangan. Munculnya beberapa jasa travel ini membuat masyarakat akan lebih mudah dalam mendapatkan atau menggunakan jasa transportasi, dalam hal ini adalah mendapatkan tiket pesawat dengan harga murah dan cepat dikarenakan jasa travel ini juga bekerja sama dengan pihak penyedia transportasi. Tingginya minat dan juga kebutuhan masyarakat akan hal transportasi ini memnuat beberapa perusahaan jasa travel bersaing untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui pelayanan yang sebaik baiknya juga fasilitas maupun harga tiket pesawat yang bersaing dengan perusahaan

sesama travel, karena kepuasan konsumen secara tidak langsung akan mempengaruhi loyalitas terhadap suatu pelanggan tersebut yang mana akan dibuktikan dengan adanya pembelian ulang tiket pesawat tersebut yang dilakukan oleh konsumen.

Persaingan bisnis tavel sebagai mitra dari suatu jasa transportasi saat ini dapat dibuktikan dengan semakin banyaknya perusahaan-perusahaan sejenis yang menawarkan jasa travel yaitu jasa penjualan tiket pesawat terbang dengan fasilitas yang sangat baik ketika konsumen melakukan transaksi pembelian dan juga harga tiket pesawat terbang yang bersaing dan promosi yang besar-besaran. Sehingga hal ini membuat perusahaan yang lain akan memacu persaingan yang semakin ketat karena masing-masing perusahaan sejenis akan berlomba-lomba untuk lebih kreatif dan inovatif dalam menjual produknya dimana dalam hal ini adalah jasa tiket pesawat terbang agar dapat lebih unggul dari perusahaan lainnya. Dengan tingginya persaingan maka diharapkan bahwa masing-masing perusahaan berusaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen sehingga kepuasan konsumen dapat tercapai karena konsumen dalam hal ini masyarakat leboh cenderung memilih suatu perusahaan jasa yang baik dalam hal pelayanan maupun dengan harga yang murah sehingga konsumen puas.

PT Fullmoon Express Tour and Travel yang berlokasi di Jl. Raya Jemur Andayani No. 38 Surabaya merupakan salah satu perusahaan travel yang telah cukup lama berdiri dan juga telah memiliki cukup banyak pelanggan, hal ini dapat dikatakan bahwa dalam proses pemasarannya perusahaan ini telah memiliki nama



dan kepercayaan dimata pelanggannya terhadap pelayanan maupun harga yang ditawarkan sehingga banyak pelanggan yang menyatakan puas dan tertarik menggunakan jasa PT Fullmoon Express Tour and Travel dalam hal ini adalah pembelian tiket pesawat terbang yang lebih murah dengan kualitas pelayanan yg baik ketika konsumen datang dan membeli tiket di kantor perusahaan ini.

Berikut ini adalah data komplain yang ditujukan kepada PT Fullmoon Express Tour and Travel setiap bulannya, mulai dari bulan januari 2009 sampai dengan Oktober 2009 :

Data Jumlah Komplain pada PT Fullmoon Express Tour an Travel per januari 2009 – Okrober 2009

<b>Bulan</b>	<b>Komplain yang diterima</b>
Januari	50 komplain
Februari	53 komplain
Maret	53 komplain
April	57 komplain
Mei	59 komplain
Juni	64 komplain
Juli	68 komplain
Agustus	68 komplain
September	72 komplain
Oktober	73 komplain

Sumber : PT Fullmoon Express Tour and Travel

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah transaksi penjualan tiket pesawat pada PT Fullmoon Express Tour and Travel setiap bulannya tidak stabil, ketidakstabilan tersebut bisa mengindikasikan kepuasan pelanggan atas pelayanan ataupun harga produk dari PT Fullmoon Express Tour and Travel.

Menurut Kotler (2001:134), mengemukakan bahwa pelayanan merupakan jasa yang bermanfaat dan dapat memuaskan konsumen, maka dari itu mutu pelayanan harus diperhatikan agar konsumen tidak kecewa dan beralih pada perusahaan lain. Jadi dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu aktifitas yang dilakukan untuk melayani konsumen dengan barang – barang atau jasa – jasa yang dibutuhkan, sehingga konsumen akan merasa puas karenanya.

Menurut Engel, Blackwell dan Miniard, (1995 : 257) periklanan, lokasi, kualitas, harga, personel, fasilitas, pelayanan, sifat pelanggan, promosi, penjualan, merupakan faktor penting untuk menghasilkan minat dan respon dari konsumen dalam kepuasan membeli. Sedangkan menurut Alma (2004:169), harga, utility dan value sangat berhubungan erat. Utility adalah suatu atribut yang melekat pada suatu barang yang memungkinkan barang tersebut dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan memuaskan konsumen. Harga adalah nilai suatu barang yang dinyatakan sebagai uang. Jadi dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa harga adalah satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang dan jasa sehingga menimbulkan kepuasan konsumen.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul: **“Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Fullmoon Express Tour and Travel.”**

### **1.2 Perumusan Masalah.**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah yang diajukan adalah sebagai berikut :

Apakah terdapat pengaruh antara harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa travel PT Fullmoon Express Tour and Travel.

### **1.3 Tujuan Penelitian.**

Berdasarkan latar belakang masalah yang terjadi, maka dibuat suatu perumusan masalah adalah sebagai berikut :

Untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian.**

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat bermanfaat bagi :

##### **1. Bagi Perusahaan**

Hasil Penelitian diharapkan dapat sebagai masukan dan pertimbangan lebih lanjut dalam menyusun kebijakan perusahaan di dalam pengambilan keputusan.

##### **2. Bagi Universitas**

Sebagai perbendaharaan perpustakaan dan untuk kepentingan ilmiah selanjutnya, sehingga dapat dipergunakan sebagai bahan informasi bagi pihak lain yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut.